

Rámcová zmluva o poskytovaní služieb
(uzavretá v zmysle § 269 ods. 2. Obchodného zákonníka)

Objednávateľ: **Mesto Vranov nad Topľou**
Dr. C. Daxnera 87/1, 09316 Vranov nad Topľou
IČO: 00332933, DIČ : 2020631910
Bankové spojenie: VÚB, a. s.
IBAN: SK
štatutárny orgán: Ing. Ján Ragan, primátor mesta

(ďalej aj len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ: **P3C s.r.o.**
Pöschlova 6269/17, 080 01 Prešov
IČO: 46897658, DIČ: 2023673135, IČ DPH: SK2023673135:
Registrovaný: OR OS Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 27105/P
bankové spojenie : Československá obchodná banka a.s.
IBAN: SK
Zastúpený: Pavol Petrič, konateľ
Telefón:
E-mail:

(ďalej aj len „Poskytovateľ“)

Objednávateľ a Poskytovateľ (ďalej každý v tejto Zmluve aj ako „Zmluvná strana“ alebo spoločne ako „Zmluvné strany“) sa dnešného dňa dohodli na uzatvorení tejto Rámцovej dohody o poskytovaní služieb uzatvorenej podľa ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov s týmto obsahom:

Článok I.
Predmet Zmluvy

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby odmenu vo výške a spôsobom dohodnutými v tejto zmluve.

Článok II.
Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby riadne a včas. Objednávateľ bude objednávať jednotlivé služby u Poskytovateľa formou telefonickej alebo e-mailovej objednávky.
2. Poskytovateľ bude poskytovať dohodnuté služby diaľkovým prístupom alebo na pracoviskách Objednávateľa, ktorými sú:
 - Mestský úrad Vranov nad Topľou, Dr. C. Daxnera 87/1, 093 16 Vranov nad Topľou
 - Mlynská 1480/87, 09301 Vranov nad Topľou

3. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať a vyhodnocovať poskytovanie služieb Poskytovateľa. Na tento účel je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa informácie, reporty, vysvetlenia a dokumenty súvisiace s poskytovaním služieb podľa tejto zmluvy.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje počas celej doby trvania zmluvného vzťahu založeného touto zmluvou poskytovať služby v čase, v rozsahu a podľa pokynov Objednávateľa. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ bude poskytovať služby podľa tejto zmluvy v čase medzi 8:00 – 16:00 počas pracovných dní v priestoroch Poskytovateľa alebo prostredníctvom zdieľaného prístupu so zariadeniami Objednávateľa resp. zariadeniami spravovanými Objednávateľom.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje k reakčnému času (response time) na požiadavky Objednávateľa do 2 dní od ich nahlásenia, počas pracovných dní od 8:00 do 16:00 hod. V tomto časovom úseku – 2 dní od nahlásenia, sa Poskytovateľ zaväzuje, že problém začne riešiť, prípadne navrhne iný postup, alebo presunie riešenie incidentu na tretí subjekt so súhlasom Objednávateľa. Súhlas môže byť písomný alebo prostredníctvom elektronickej komunikácie.
6. V prípade výskytu závažného incidentu mimo pracovných hodín, ktoré sú dohodnuté od 8:00 do 16:00 hod., môže Objednávateľ kontaktovať Poskytovateľa na telefónnom čísle: +421XXX XXX XXX.
7. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v súlade so záujmami Objednávateľa, ktoré sú mu známe alebo ktoré by mu mali byť vzhľadom na všetky okolnosti známe.
8. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby s náležitou odbornou starostlivosťou, efektívne a hospodárne.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby v súlade s platnou dokumentáciou o kybernetickej bezpečnosti Objednávateľa a v súlade s platnými právnymi predpismi.
10. Poskytovateľ je povinný odovzdať Objednávateľovi všetky doklady, ktoré nadobudol v súvislosti s poskytovaním služieb na základe tejto zmluvy.
11. Ak Poskytovateľ nemôže poskytovať služby podľa tejto zmluvy, musí o tom bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa.
12. Zmluvné strany sa zaväzujú poskytovať si vzájomnú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné poskytovanie služieb Poskytovateľom v súlade s touto zmluvou, ako i so všetkými písomnými a ústnymi pokynmi Objednávateľa. Po dobu omeškania Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti, Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením záväzku a termíny sa primerane predlžujú.
13. Poskytovateľ vyhlasuje, že je podnikateľom a má platné oprávnenie na poskytovanie služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy.
14. Poskytovateľ nie je oprávnený poveriť tretiu osobu poskytovaním služieb bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.

Článok III. Odmena a platobné podmienky

1. Poskytovateľ má nárok na odmenu vo výške 600,00 eur ročne s DPH za poskytované služby podľa prílohy tejto zmluvy. Poskytovateľ má nárok na odmenu aj v prípade, ak Objednávateľ neobjedná služby podľa Článku I. a Článku II. tejto zmluvy; v takomto prípade patrí Poskytovateľovi táto odmena za tzv. pohotovosť. Poskytovateľ má nárok popri tejto odmene na úhradu ďalších nákladov spojených s poskytovaním služieb. Služby, ktoré budú poskytnuté nad rámec služieb podľa prílohy tejto zmluvy, budú spoplatnené sumou 24,00 eur s DPH za každú hodinu práce.

2. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať čas strávený poskytovaním služieb Poskytovateľom a efektivitu poskytovania služieb, v tejto súvislosti môže byť Poskytovateľ vyzvaný predložiť Objednávateľovi aj čiastočný report poskytovaných služieb v danom mesiaci.
3. Odmena je splatná ročne pozadu na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Odmena za poskytnutie služieb bude vyplatená bankovým prevodom na účet Poskytovateľa uvedený v príslušnej faktúre do 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Prvá faktúra bude vystavená v pomernej výške za obdobie november a december 2022. Faktúra musí spĺňať náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov.
4. V prípade ukončenia zmluvného vzťahu podľa čl. VII. bodu 2 alebo 3 tejto zmluvy má Poskytovateľ nárok na úhradu pomernej časti odmeny zodpovedajúcej počtu kalendárnych mesiacov trvania zmluvy k počtu mesiacov v kalendárnom roku.
5. Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť bez súhlasu Objednávateľa akúkoľvek svoju pohľadávku voči Objednávateľovi vzniknutú na základe tejto zmluvy tretej osobe.

Článok IV.

Zodpovednosť za vady poskytovaných služieb a zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá v plnom rozsahu za riadne a včasné poskytovanie služieb. Osobitne je Poskytovateľ plne zodpovedný za ochranu dát a je povinný vykonať pri plnení služieb také opatrenia alebo činnosti, ktoré zabezpečia plnú bezpečnosť dát pred zneužitím, stratou alebo zničením.
2. Poskytovateľ v plnom rozsahu zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú vadami, chybami alebo inými nedostatkami poskytovania služieb.
3. Na základe pokynov Objednávateľa je Poskytovateľ povinný bezodkladne pristúpiť k odstráneniu Objednávateľom vytknutých väd poskytovania služieb.

Článok V.

Bezpečnostné opatrenia v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach o ktorých sa Poskytovateľ dozvie pri vykonávaní činnosti podľa tejto Zmluvy a poučiť svojich zamestnancov a spolupracujúce osoby o povinnosti zachovávať mlčanlivosť v zmysle platných zákonov, predovšetkým v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Mlčanlivosť sa vzťahuje na všetkých zamestnancov Poskytovateľa, ktorí prídu pri výkone svojej práce do styku s citlivými údajmi Objednávateľa a to najmä v pozíciách administrátora, programátora a pracovníka podpory. Títo zamestnanci majú záväzok mlčanlivosti zahrnutý v pracovnej zmluve a tento platí aj po ukončení pracovného pomeru s Poskytovateľom. Zoznam týchto zamestnancov bude poskytnutý Objednávateľovi.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany nevyužijú pre seba alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k dôverným informáciám, pokiaľ táto Zmluva neustanovuje inak. Ak zmluvná strana akýmkoľvek spôsobom poruší povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku zmluvy, je druhej zmluvnej strane povinná nahradiť tým spôsobenú škodu v plnej výške.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že musia zabezpečiť, aby sa povinnosť mlčanlivosti vyplývajúca z

tohto článku zmluvy vzťahovala aj na osoby, ktoré realizujú práva a povinnosti z tejto Zmluvy vyplývajúce.

4. Poskytovateľ do jedného roka po ukončení tejto zmluvy zlikviduje všetky prístupy k službám ktoré získal plnením tejto zmluvy a všetky informácie, ktoré majú, alebo by mohli mať charakter dôverných informácií a na ktoré sa vzťahuje záväzok mlčanlivosti.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať bezpečnostné opatrenia v zmysle článku VI. tejto zmluvy a podriaďovať sa im. Rovnako sa zaväzuje prijať potrebné bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie a udržiavanie bezpečnostnej politiky Objednávateľa a zaviazat prijatím takýchto opatrení aj prípadné tretie strany.
6. Poskytovateľ je povinný v čase incidentu zabezpečiť dôkazy, ktoré budú slúžiť na objasnenie vzniku a riešenia kybernetického bezpečnostného incidentu. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi skutočnosti, že v súvislosti s incidentom mohlo dôjsť k spáchaniu trestného činu.
7. Pri riešení incidentov je Poskytovateľ povinný spolupracovať s Objednávateľom, Národným bezpečnostným úradom a na tento účel im poskytnúť potrebnú súčinnosť a všetky získané informácie, ktoré by mohli byť dôležité pre riešenie incidentu.
8. Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje:
 - chrániť všetky informácie poskytnuté Objednávateľom pred ich únikom a zneužitím,
 - sledovať hrozby, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Objednávateľa,
 - predchádzať vzniku incidentov,
 - systematicky získavať (monitorovať a detegovať), sústreďovať (evidovať), analyzovať a vyhodnocovať informácie o incidentoch,
 - umožniť Objednávateľovi vykonať kontrolu a audit bezpečnostných opatrení prijatých Poskytovateľom alebo prípadnou treťou stranou,
 - zapojiť do činností vykonávaných v zmysle tejto zmluvy len také tretie strany, ktoré bude Objednávateľ akceptovať a ktoré budú schopné splniť požiadavky uvedené v tejto zmluve tak, ako by ich plnil Poskytovateľ,
 - informovať Objednávateľa o každom podozrení na kybernetický bezpečnostný incident a o kybernetickom bezpečnostnom incidente ak bude mať o ňom vedomosť a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečenie kybernetickej bezpečnosti,
 - informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na túto zmluvu a o jeho povinnostiach vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo zo zákona vzhľadom na ustanovenia tejto zmluvy a zabezpečenie požiadaviek zákona č. 69/2018 Z. z..

Článok VI.

Špecifikácia a rozsah bezpečnostných opatrení

1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť bezpečný šifrovaný prístup zamestnancov Poskytovateľa k jeho aktívu prostredníctvom VPN, pokiaľ je takýto prístup potrebný pre plnenie zmluvných povinností Poskytovateľa. Každému zamestnancovi Poskytovateľa sa pridelia jedinečné prihlasovacie údaje (meno a heslo).
2. Zamestnanci Poskytovateľa sú povinní pred prihlásením k IT aktívu o tejto skutočnosti informovať kontaktnú osobu Objednávateľa buď prostredníctvom mailu alebo telefonicky. Na základe tohto oznámenia im bude povolené pripojenie. Po skončení údržby alebo inej činnosti zamestnancom Poskytovateľa sa im zruší možnosť pripojenia.
3. Poskytovateľ je povinný zaviazat svojich zamestnancov týmito povinnosťami:

- zamestnancovi sa zakazuje zverejňovať alebo inej osobe vyzradiť svoje autentizačné údaje (heslá), taktiež sa zakazuje držanie záznamu hesiel (napr. na papieri, v softvérovom súbore, na prenosnom zariadení a pod),
- zamestnanec je povinný chrániť pridelený autentizačný prostriedok pred odcudzením a zničením a nesmie ho prenechať inej osobe,
- zamestnancovi sa zakazuje pristupovať k IT aktívam, ktoré nie sú predmetom zmluvného vzťahu a vykonávať na nich akúkoľvek činnosť,
- zamestnancovi sa zakazuje vykonávať činnosti, ktoré nie sú predmetom zmluvného vzťahu.

Článok VII.

Doba trvania zmluvného vzťahu a jeho skončenie

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Obe Zmluvné strany môžu túto zmluvu písomne vypovedať, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 2 mesiace a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane; vypovedanie tejto zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán vzniknuté počas platnosti tejto zmluvy.
3. Objednávateľ môže od tejto zmluvy odstúpiť, ak Poskytovateľ porušil zmluvu podstatným spôsobom. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie zmluvnej povinnosti budú považovať porušenie akejkoľvek povinnosti vyplývajúcej z tejto zmluvy. Odstúpenie od dohody musí byť oznámené písomne s uvedením dôvodu, pre ktorý strana odstupuje od dohody. Odstúpenie nadobúda účinnosť dňom doručenia odstúpenia druhej strane dohody. Odstúpenie od zmluvy nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán vzniknuté počas platnosti tejto zmluvy.

Článok VIII.

Zmena zmluvy

1. Meniť alebo dopĺňať túto zmluvu je možné len písomnou dohodou Objednávateľa a Poskytovateľa formou písomných vzostupne číslovanými dodatkami, najmä ak počas trvania zmluvného vzťahu
 - a) vznikne potreba rozšíriť rozsah služieb poskytovaných Poskytovateľom uvedený v prílohe č. 1 tejto zmluvy o ďalšie druhy služieb,
 - b) nastane potreba realizácie doplňujúcich služieb, ktoré sú nevyhnutné pre splnenie predmetu zmluvy, avšak nie sú zahrnuté v tejto zmluve,
 - c) potreba zmeny zmluvy vyplynie z okolností, ktoré Objednávateľ nemohol pri vynaložení náležitej starostlivosti predvídať,
 - d) nastane potreba vykonať formálne alebo administratívne zmeny dohody (napr. v dôsledku zmeny v osobe štatutárneho orgánu, sídla, zmeny čísla bankového účtu a pod.).
2. Ak dôjde k zmene tejto zmluvy podpísaním dodatku k tejto zmluve, tento dodatok sa stane integrálnou súčasťou tejto zmluvy.

Článok IX.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú uzrozumené s tým, že táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť v súlade s ustanovením § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

3. Ak niektoré ustanovenia zmluvy nie sú celkom alebo sčasti platné alebo účinné alebo neskôr stratia platnosť alebo účinnosť, nie je tým dotknutá platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení zmluvy. Namiesto neplatných alebo neúčinných ustanovení zmluvy a na vyplnenie medzier sa použije právna úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu zmluvy, pokiaľ pri uzatváraní zmluvy Zmluvné strany túto otázku brali do úvahy. Obdobne budú Zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je nevykonateľné.
4. Záväzkový vzťah z tejto zmluvy sa spravuje príslušnými platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä Obchodným zákonníkom. Prípadné spory vyplývajúce z tejto zmluvy budú rozhodované príslušným súdom Slovenskej republiky.
5. Zmluva sa vyhotovuje v 3 rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom poskytovateľ obdrží po popise zmluvy 1 rovnopis a užívateľ 2 rovnopisy.
6. Obe zmluvné strany si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, prehlasujú, že zodpovedá ich slobodnej a vážnej vôli a na znak súhlasu je vlastnoručne podpisujú.

Vo Vranove n.T., dňa 2. 11 2022

V Prešove., dňa 01.11.2022

.....
Ing. Ján Ragan
primátor mesta
Objednávateľ

.....
Pavol Petrič
Poskytovateľ

Príloha č. 1

Rozsah poskytovaných služieb Poskytovateľ'a:

1. manažment a údržba fyzických serverov
2. manažment a údržba systému Windows Server, Active directory, SQL DB
3. patch a hotfix manažment servera a sieťových prvkov
4. monitoring a diagnostika sieťových zariadení, fyzických a virtuálnych serverov
5. zálohovanie dát na serveroch podľa zálohovacieho plánu a ich obnova v prípade potreby
6. preventívna kontrola systémov za účelom zamedzenia vzniku incidentu najmenej 1 krát mesačne
7. konfigurácia a riešenie možných problémov súvisiacich s IS KORWIN na strane servera a klientov